

**ІНФОРМАЦІЯ**

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання  
гарантованих стандартів якості надання послуг

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ПІВДЕНЬ ЕНЕРГО ЗБУТ"

за 2022 рік

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутовим	непобутовим	малим непобутовим
Рівень сервісу кол-центрів протягом 30 секунд	75%	75%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центрів	10 %	0%				
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів		0	0	0	0
Розгляд звернень/скрг/претензій споживачів	30 днів		0	0	0	0
Розгляд звернень/скрг/претензій споживачів, якою під час розгляду звернення необхідно здійснити	45 днів		0	0	0	0
Розгляд звернень/скрг/претензій споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		0	0	0	0
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг енергосистемами	30 днів		0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у Строках, визначених наперів або електронний договором та/або ПРРЕЕ формі)			0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			0	0	0	0
Разом:			0	0	0	0
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			0	0	0	0

\* Якщо виставлення електричної скргі споживачу здійснюється електропостачальником умовною скргою або якщо відправлено до компарії претензії електропостачальника щодо надання послуг з результатом (передачі) електричної енергії вилучене з електропостачальника. Суми компенсацій вираховуються за залежністю нормативів ПДДФО і міжнародного збору.

Керівник

Мелешков О.О.

(запис)

